

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengujian hipotesis yang dilakukan membuktikan bahwa ada pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas jasa dengan citra perusahaan yang dilihat dari nilai signifikansi 0,000 (sig lebih kecil sama dengan 0,05 ). Pengaruh yang positif antara kualitas jasa dan citra perusahaan memiliki arti jika kualitas perusahaan semakin baik/meningkat maka citra perusahaan semakin baik/positif.
2. Pengujian hipotesis yang dilakukan dapat dilihat adanya hubungan antara kompetensi komunikasi dengan kualitas jasa dan citra perusahaan, namun hubungan tersebut tidak memberi pengaruh yang signifikan terhadap citra perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu 0,159 (sig lebih kecil sama dengan 0,05 ) angka tersebut menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi tidak mampu mempengaruhi atau memoderasi hubungan kualitas jasa dengan citra perusahaan.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil analisis pembahasan atau beberapa kesimpulan pada penelitian ini, adapun saran-saran yang dapat di berikan melalui hasil penelitian ini agar mendapatkan hasil yang lebih baik:

1. Akademik
  - a. Pentingnya kualitas jasa dalam sebuah organisasi yang bergerak dibidang jasa untuk membangun citra organisasi. Oleh sebab itu

kualitas dari jasa tersebut dapat lebih di pertahankan oleh setiap karyawan yang turut andil dalam setiap kegiatan pelayanan di transjogja.

- b. Peneliti juga memberikan masukan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan variabel lain sebagai variabel moderating kualitas jasa terhadap citra perusahaan sehingga penelitian selanjutnya menjadi lebih kaya.

## 2. Praktis

- a. Bagi instansi pemerintah, agar mendisiplinkan petugas halte untuk tersenyum dan mengucapkan terimakasih kepada konsumen. serta diberikan pelatihan berbahasa inggris agar petugas mampu melakukan komunikasi dengan turis luar yang menggunakan fasilitas transjogja.



No.Responden:  
(Di isi oleh peneliti)

### KUESIONER

Sehubungan dengan penelitian skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Citra Transjogja”. Saya Novi Rosiana mahasiswi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta memohon bantuan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Atas partisipasinya saya mengucapkan banyak terimakasih.

Novi Rosiana

#### Bagian I

1. Jenis kelamin:
2. Status/Pekerjaan:

#### Bagian II

Jawablah dengan memberikan tanda conteng (✓) pada kolom yang kosong sesuai jawaban anda.

Keterangan:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju


# I. Kualitas Jasa

No	Pertanyaan	SS 5	S 4	N 3	TS 2	STS 1
<b>Reliability (keandalan)</b>						
1.	Armada bus tiba di shelter kurang dari 15menit,					
2.	Sopir mengemudi dengan kecepatan 30-40 km					
3.	Bus mengangkut dan menurunkan penumpang hanya di halte Transjogja.					
4.	Bus Transjogja mentaati peraturan lalu lintas.					
5.	Bus transjogja tidak pernah mengalami kerusakan di jalan,					
6.	Layanan <i>customer services</i> dapat dihubungi.					
<b>Responsiveness</b>						
7.	Petugas mendengarkan keluhan konsumen dengan tersenyum.					
8.	Petugas mendengarkan keluhan konsumen dengan tenang.					
9.	Petugas memberi informasi kepada konsumen dengan jelas.					
10.	Pctugas bersedia membantu konsumen yang tampak membutuhkan bantuan.					
<b>Assurance</b>						
11.	Transjogja bebas dari copet.					
12.	Transjogja bebas dari pemulung					
13.	Transjogja tidak pernah mengalami kecelakaan dalam berkendara.					
14.	Barang penumpang yang tertinggal di dalam transjogja disimpan baik oleh petugas dan manajemen sampai pemiliknya meminta					

<b>Emphaty</b>						
15.	Mengingatkan agar barang-barang bawaan tidak tertinggal.					
16.	Di dalam bus terdapat kotak P3K untuk menolong konsumen yang terluka.					
<b>Tangible</b>						
17.	Mesin tiket dapat berfungsi.					
18.	Kursi tunggu dapat digunakan.					
19.	Kursi penumpang dapat digunakan.					
20.	Pintu otomatis dapat berfungsi.					
21.	Ac dapat berfungsi.					
22.	Tempat sampah dapat digunakan					
23.	Pegangan tangan dapat digunakan.					
24.	Papan trayek dalam kondisi mudah terlihat.					
25.	Kondisi di dalam Bus bersih					
26.	Kondisi dalam bus tanpa kerusakan.					

## II. Citra

No	Pertanyaan	SS 5	S 4	N 3	TS 2	STS 1
<b>Personality</b>						
27.	Transjogja alat transportasi perkotaan yang teratur.					
<b>Reputasi</b>						
28.	transjogja adalah solusi transportasi perkotaan yang dapat mengurangi kemacetan.					
29.	transjogja solusi transportasi perkotaan yang					

	dapat mengurangi polusi.					
30.	transjogja sebagai alat transportasi perkotaan yang dapat mengurangi kecelakaan					
31.	transjogja sebagai alat transportasi perkotaan yang dapat mengurangi keruwetan.					
	<b>Value (nilai)</b>					
32.	Transjogja menyediakan tempat untuk penumpang diflabe.					
33.	Transjogja memiliki jam operasional yang sesuai mobilitas masyarakat.					
34.	Lokasi halte transjogja berada di tempat strategis					
	<b>Corporate Identity(identitas perusahaan)</b>					
35.	Logo di bawah ini adalah logo transjogja 					
36.	Warna hijau dan kuning identik dengan transjogja.					
37.	Moto transjogja adalah aman,nyaman, dan tepat waktu.					

### III. Kompetensi Komunikasi

No	Pertanyaan	SS 5	S 4	N 3	TS 2	STS 1
38.	<b>Skill</b> Petugas mampu menerangkan seluruh rute					

	transjogja tanpa berbelit-belit.								
39.	Petugas mampu mengatur sirkulasi penumpang masuk dan keluar bus.								
40.	Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dalam memberikan informasi.								
41.	Petugas mampu menjelaskan shelter tujuan dan rute transit.								
42.	Pramugara duduk di bangku hanya bila penumpang kurang dari 5 orang.								
43.	Petugas mampu menerangkan tata cara naik transjogja.								
	<b>Knowledge</b>								
44.	Petugas hafal rute bus.								
45.	Petugas hafat rute transit.								
46.	Petugas memahami tata cara naik transjogja.								
	<b>Self-concept</b>								
47.	Petugas menyapa dengan menanyakan tempat tujuan.								
48.	Petugas melayani konsumen dengan tersenyum.								
49.	Petugas mengucapkan terimakasih kepada penumpang yang turun dari bus.								
	<b>Self-Images</b>								
50.	Petugas berpakaian sopan (seragam, ID card, dan sepatu)								
51.	Petugas sopan dalam bertingkah laku (tidak urakan)								



## Reliability

### Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.931	6

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
reliability_1	17.40	11.834	.749	.929
reliability_2	17.43	10.047	.893	.906
reliability_3	17.27	8.823	.913	.905
reliability_4	17.33	8.969	.969	.894
reliability_5	17.37	9.482	.848	.913
reliability_6	17.70	12.976	.536	.948

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.90	14.714	3.836	6

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.931	6

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
reliability_1	17.40	11.834	.749	.929
reliability_2	17.43	10.047	.893	.908
reliability_3	17.27	8.823	.913	.905
reliability_4	17.33	8.989	.869	.894
reliability_5	17.37	9.482	.848	.913
reliability_6	17.70	12.976	.536	.948

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.90	14.714	3.836	6

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.825	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Rspnsness_7	10.23	1.771	.866	.713
Rspnsness_8	10.13	1.913	.578	.811
Rspnsness_9	9.90	1.955	.467	.857
Rspnsness_10	10.03	1.206	.819	.704

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
13.43	2.875	1.695	4

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.716	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Assurance_11	10.73	1.444	.460	.752
Assurance_12	9.93	1.720	.730	.523
Assurance_13	10.60	2.179	.426	.698
Assurance_14	10.83	2.213	.570	.850

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.03	3.068	1.752	4

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.717	2

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Emphaty_15	3.40	.455	.580	<sup>a</sup>
Emphaty_16	4.10	.507	.560	<sup>a</sup>

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
7.50	1.500	1.225	2

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	10

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tangible_17	33.40	8.455	.455	.888
Tangible_18	33.87	8.051	.566	.881
Tangible_19	33.80	7.890	.718	.871
Tangible_20	33.73	7.995	.809	.868
Tangible_21	33.67	8.120	.536	.883
Tangible_22	34.17	7.661	.639	.876
Tangible_23	33.83	7.868	.881	.873
Tangible_24	33.93	7.582	.714	.870
Tangible_25	33.83	7.730	.745	.868
Tangible_26	33.97	8.171	.459	.890

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
37.60	9.697	3.114	10

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Reputasi_28	10.30	2.700	.449	.966
Reputasi_29	10.30	2.907	.828	.790
Reputasi_30	10.20	2.234	.913	.722
Reputasi_31	10.30	2.907	.828	.790

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
13.70	4.562	2.136	4

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	3

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Value_32	7.33	.644	.837	.800
Value_33	7.40	.662	.748	.894
Value_34	7.27	.892	.496	.928

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.00	1.517	1.232	3



## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.716	3

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ldntity_35	8.17	.902	.490	.713
ldntity_36	7.77	1.289	.465	.714
ldntity_37	8.27	.892	.699	.412

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12.10	2.024	1.423	3

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.874	6

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Skill_38	17.73	7.651	.579	.876
Skill_39	17.87	6.395	.784	.839
Skill_40	17.30	8.562	.760	.847
Skill_41	17.27	8.685	.770	.848
Skill_42	18.03	8.516	.635	.859
Skill_43	17.97	7.826	.736	.842

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.23	11.151	3.339	6

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.916	3

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Self_47	6.40	2.366	.858	.857
Self_48	6.50	2.810	.937	.841
Self_49	6.43	2.118	.780	.956

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
9.67	5.264	2.294	3

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.887	2

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Imges_50	3.83	.351	.812	<sup>a</sup>
Imges_51	3.97	.240	.812	<sup>a</sup>

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
7.80	1.062	1.031	2

## Frequencies

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	28	28.0	28.0	28.0
	Wanita	72	72.0	72.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Status/Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa	48	48.0	48.0	48.0
	Wiraswasta	12	12.0	12.0	60.0
	Karyawan	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Frequencies

Armada bus tiba di shelter kurang dari 15menit,

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	18	18.0	18.0	18.0
	N	34	34.0	34.0	52.0
	S	44	44.0	44.0	96.0
	SS	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sopir mengemudi dengan kecepatan 30-40 km

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	25	25.0	25.0	25.0
	N	23	23.0	23.0	48.0
	S	48	48.0	48.0	96.0
	SS	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Bus mengangkut dan menurunkan penumpang hanya di halte Transjogja.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4.0	4.0	4.0
	N	8	8.0	8.0	12.0
	S	31	31.0	31.0	43.0
	SS	57	57.0	57.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Bus Transjogja mentaati peraturan lalu lintas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4.0	4.0	4.0
	N	14	14.0	14.0	18.0
	S	52	52.0	52.0	70.0
	SS	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Bus transjogja tidak pernah mengalami kerusakan di jalan,

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	8	8.0	8.0	8.0
	N	36	36.0	36.0	44.0
	S	45	45.0	45.0	89.0
	SS	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Layanan customer services dapat dihubungi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	83	83.0	83.0	83.0
	S	15	15.0	15.0	98.0
	SS	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Petugas mendengarkan keluhan konsumen dengan tersenyum**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	11	11.0	11.0	11.0
	N	69	69.0	69.0	80.0
	S	18	18.0	18.0	98.0
	SS	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Petugas mendengarkan keluhan konsumen dengan tenang.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	7	7.0	7.0	7.0
	N	61	61.0	61.0	68.0
	S	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Petugas memberi informasi kepada konsumen dengan jelas**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	8	8.0	8.0	8.0
	N	29	29.0	29.0	37.0
	S	48	48.0	48.0	85.0
	SS	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Petugas bersedia membantu konsumen yang tampak membutuhkan bantuan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	10	10.0	10.0	10.0
	N	45	45.0	45.0	55.0
	S	22	22.0	22.0	77.0
	SS	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



**Transjogja bebas dari copet.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	18	18.0	18.0	18.0
	N	22	22.0	22.0	40.0
	S	41	41.0	41.0	81.0
	SS	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Transjogja bebas dari pemulung**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.0	2.0	2.0
	N	7	7.0	7.0	9.0
	S	54	54.0	54.0	63.0
	SS	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Transjogja tidak pernah mengalami kecelakaan dalam berkendara**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	6	6.0	6.0	6.0
	N	53	53.0	53.0	59.0
	S	36	36.0	36.0	95.0
	SS	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Barang penumpang yang tertinggal di dalam transjogja disimpan baik oleh petugas dan manajemen sampai pemiliknya meminta**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	79	79.0	79.0	79.0
	S	17	17.0	17.0	96.0
	SS	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Mengingatkan agar barang-barang bawaan tidak tertinggal**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.0	2.0	2.0
	N	16	16.0	16.0	18.0
	S	45	45.0	45.0	63.0
	SS	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Di dalam bus terdapat kotak P3K untuk menolong konsumen yang terluka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4.0	4.0	4.0
	N	65	65.0	65.0	69.0
	S	20	20.0	20.0	89.0
	SS	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Mesin tiket dapat berfungsi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4.0	4.0	4.0
	N	5	5.0	5.0	9.0
	S	71	71.0	71.0	80.0
	SS	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kursi tunggu dapat digunakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	6	6.0	6.0	8.0
	N	20	20.0	20.0	28.0
	S	65	65.0	65.0	93.0
	SS	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kursi penumpang dapat digunakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	17	17.0	17.0	17.0
	S	60	60.0	60.0	77.0
	SS	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pintu otomatis dapat berfungsi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	8	8.0	8.0	8.0
	N	9	9.0	9.0	17.0
	S	58	58.0	58.0	75.0
	SS	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Ac dapat berfungsi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.0	2.0	2.0
	N	17	17.0	17.0	19.0
	S	58	58.0	58.0	77.0
	SS	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Tempat sampah dapat digunakan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	8	8.0	8.0	8.0
	N	42	42.0	42.0	50.0
	S	45	45.0	45.0	95.0
	SS	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Pegangan tangan dapat digunakan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4.0	4.0	4.0
	N	14	14.0	14.0	18.0
	S	60	60.0	60.0	78.0
	SS	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Papan trayek dalam kondisi mudah terlihat**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4.0	4.0	4.0
	N	36	36.0	36.0	40.0
	S	51	51.0	51.0	91.0
	SS	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kondisi di dalam Bus bersih**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.0	2.0	2.0
	N	23	23.0	23.0	25.0
	S	67	67.0	67.0	92.0
	SS	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kondisi dalam bus tanpa kerusakan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	17	17.0	17.0	19.0
	N	31	31.0	31.0	50.0
	S	46	46.0	46.0	96.0
	SS	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Transjogja alat transportasi perkotaan yang teratur**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.0	2.0	2.0
	N	28	28.0	28.0	30.0
	S	64	64.0	64.0	94.0
	SS	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**transjogja adalah solusi transportasi perkotaan yang dapat mengurangi kemacetan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	18	18.0	18.0	20.0
	N	47	47.0	47.0	67.0
	S	26	26.0	26.0	93.0
	SS	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**transjogja solusi transportasi perkotaan yang dapat mengurangi polusi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	15	15.0	15.0	17.0
	N	46	46.0	46.0	63.0
	S	35	35.0	35.0	98.0
	SS	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**transjogja sebagai alat transportasi perkotaan yang dapat mengurangi kecelakaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	11	11.0	11.0	13.0
	N	54	54.0	54.0	67.0
	S	26	26.0	26.0	93.0
	SS	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**transjogja sebagai alat transportasi perkotaan yang dapat mengurangi keruwetan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	11	11.0	11.0	13.0
	N	49	49.0	49.0	62.0
	S	36	36.0	36.0	98.0
	SS	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Transjogja menyediakan tempat untuk penumpang diffabel**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	2	2.0	2.0	4.0
	N	40	40.0	40.0	44.0
	S	51	51.0	51.0	95.0
	SS	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Transjogja memiliki jam operasional yang sesuai mobilitas masyarakat**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	38	38.0	38.0	38.0
	S	58	58.0	58.0	96.0
	SS	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Lokasi halte transjogja berada di tempat strategis**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	5	5.0	5.0	7.0
	N	29	29.0	29.0	36.0
	S	58	58.0	58.0	94.0
	SS	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Logo di bawah ini adalah logo transjogja**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	19	19.0	19.0	19.0
	S	55	55.0	55.0	74.0
	SS	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Warna hijau dan kuning identik dengan transjogja**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	6	6.0	6.0	6.0
	S	57	57.0	57.0	63.0
	SS	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Moto transjogja adalah aman,nyaman, dan tepat waktu**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	43	43.0	43.0	43.0
	S	45	45.0	45.0	88.0
	SS	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Petugas mampu menerangkan seluruh rute transjogja tanpa berbelit-belit**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	13	13.0	13.0	13.0
	N	21	21.0	21.0	34.0
	S	52	52.0	52.0	86.0
	SS	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Petugas mampu mengatur sirkulasi penumpang masuk dan keluar bus**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	12	12.0	12.0	12.0
	N	22	22.0	22.0	34.0
	S	56	56.0	56.0	90.0
	SS	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dalam memberikan informasi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	13	13.0	13.0	13.0
	S	74	74.0	74.0	87.0
	SS	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Petugas mampu menjelaskan shelter tujuan dan rute transit**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	14	14.0	14.0	14.0
	S	61	61.0	61.0	75.0
	SS	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Pramugara duduk di bangku hanya bila penumpang kurang dari 5 orang**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	7	7.0	7.0	9.0
	N	48	48.0	48.0	57.0
	S	35	35.0	35.0	92.0
	SS	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Petugas mampu menerangkan tata cara naik transjogja**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	16	16.0	16.0	18.0
	N	37	37.0	37.0	55.0
	S	37	37.0	37.0	92.0
	SS	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Petugas hafal rute bus**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	8	8.0	8.0	8.0
	N	17	17.0	17.0	25.0
	S	54	54.0	54.0	79.0
	SS	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Petugas hafat rute transit**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	8	8.0	8.0	8.0
	N	14	14.0	14.0	22.0
	S	59	59.0	59.0	81.0
	SS	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Petugas memahami tata cara naik transjogja**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.0	2.0	2.0
	N	24	24.0	24.0	26.0
	S	52	52.0	52.0	78.0
	SS	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Petugas menyapa dengan menanyakan tempat tujuan.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	22	22.0	22.0	22.0
	N	42	42.0	42.0	64.0
	S	25	25.0	25.0	89.0
	SS	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Petugas melayani konsumen dengan tersenyum**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	28	28.0	28.0	28.0
	N	41	41.0	41.0	69.0
	S	25	25.0	25.0	94.0
	SS	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Petugas mengucapkan terimakasih kepada penumpang yang turun dari bus**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	17	17.0	17.0	17.0
	N	43	43.0	43.0	60.0
	S	28	28.0	28.0	88.0
	SS	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Petugas berpakaian sopan (seragam, ID card, dan sepatu)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	12	12.0	12.0	12.0
	S	66	66.0	66.0	78.0
	SS	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Petugas sopan dalam bertingkah laku (tidak urakan)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.0	3.0	3.0
	N	21	21.0	21.0	24.0
	S	57	57.0	57.0	81.0
	SS	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Frequencies**

**Kualitas Jasa**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	21	21.0	21.0	21.0
	Baik	70	70.0	70.0	91.0
	Sangat Baik	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Citra Perusahaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Baik	31	31.0	31.0	33.0
	Baik	65	65.0	65.0	98.0
	Sangat Baik	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kompetensi Komunikasi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	4	4.0	4.0	4.0
	Cukup Baik	24	24.0	24.0	28.0
	Baik	59	59.0	59.0	87.0
	Sangat Baik	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



## Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Jasa	100	2.92	4.42	3.6819	.36634
Citra Perusahaan	100	2.45	4.64	3.5918	.38145
Kompetensi Komunikasi	100	2.36	4.86	3.6836	.52423
Valid N (listwise)	100				

## Partial Corr

### Correlations

Control Variables			Kualitas Jasa
-none- <sup>a</sup>	Kualitas Jasa	Correlation	1.000
		Significance (2-tailed)	.
		df	0
	Citra Perusahaan	Correlation	.496
		Significance (2-tailed)	.000
		df	98
Kompetensi Komunikasi	Kompetensi Komunikasi	Correlation	.713
		Significance (2-tailed)	.000
		df	98
	Kualitas Jasa	Correlation	1.000
		Significance (2-tailed)	.
		df	0
	Citra Perusahaan	Correlation	.289
		Significance (2-tailed)	.004
		df	97

## Regression

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Jasa		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Citra Perusahaan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.496 <sup>a</sup>	.246	.238	.33289

a. Predictors: (Constant), Kualitas Jasa

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.545	1	3.545	31.988	.000 <sup>a</sup>
	Residual	10.860	98	.111		
	Total	14.405	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Jasa

b. Dependent Variable: Citra Perusahaan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.690	.338		5.002	.000
	Kualitas Jasa	.517	.091	.496	5.656	.000

a. Dependent Variable: Citra Perusahaan

## Regression

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kompetensi Komunikasi, Kualitas Jasa		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Citra Perusahaan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.511 <sup>a</sup>	.261	.246	.33120

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Komunikasi, Kualitas Jasa

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.765	2	1.882	17.161	.000 <sup>a</sup>
	Residual	10.640	97	.110		
	Total	14.405	99			

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Komunikasi, Kualitas Jasa

b. Dependent Variable: Citra Perusahaan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.700	.336		5.055	.000
	Kualitas Jasa	.386	.130	.370	2.973	.004
	Kompetensi Komunikasi	.128	.091	.176	1.416	.160

a. Dependent Variable: Citra Perusahaan

## Regression

### Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Jasa* Kompetensi Komunikasi, Kualitas Jasa, Kompetensi Komunikasi <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Citra Perusahaan

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.526 <sup>a</sup>	.277	.254	.32947

a. Predictors: (Constant), Kualitas Jasa\*Kompetensi Komunikasi, Kualitas Jasa, Kompetensi Komunikasi

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.984	3	1.328	12.233	.000 <sup>a</sup>
	Residual	10.421	96	.109		
	Total	14.405	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Jasa\*Kompetensi Komunikasi, Kualitas Jasa, Kompetensi Komunikasi

b. Dependent Variable: Citra Perusahaan

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.304	2.141		-.609	.544
	Kualitas Jasa	1.240	.615	1.191	2.016	.047
	Kompetensi Komunikasi	.937	.576	1.288	1.626	.107
	Kualitas Jasa*Kompetensi Komunikasi	-.228	.160	-1.796	-1.421	.159

a. Dependent Variable: Citra Perusahaan

## Case Summaries

	Gender	Status	reliability 1	reliability 2	reliability 3	reliability 4	reliability 5
1	2	1	4	4	5	5	5
2	2	1	4	4	5	5	5
3	2	1	4	4	5	5	5
4	2	1	4	4	4	4	4
5	2	1	4	4	4	4	4
8	2	1	4	4	4	4	4
7	2	1	3	3	3	3	3
8	2	1	3	3	3	3	3
9	2	1	3	3	3	3	3
10	2	1	3	3	3	3	3
11	2	1	4	4	4	4	3
12	2	1	4	4	4	4	4
13	2	1	4	4	4	4	4
14	2	1	4	4	4	4	4
15	1	1	4	4	4	4	4
16	2	1	4	4	4	4	4
17	2	1	4	4	4	4	4
18	2	1	4	4	4	4	4
19	2	1	4	4	4	4	4
20	1	1	3	2	2	2	4
21	2	1	3	2	2	2	2
22	2	1	3	2	2	2	2
23	1	1	3	2	2	2	2
24	2	1	3	3	3	3	2
25	1	1	3	3	3	3	3
26	2	1	3	3	3	3	3
27	2	1	3	3	3	3	3
28	1	1	3	4	4	4	3
29	1	1	3	4	5	4	4
30	2	1	3	4	5	4	4
31	1	1	2	2	5	5	5
32	2	1	3	3	5	4	4
33	1	1	3	2	4	4	4
34	2	1	3	3	4	4	3
35	1	1	2	3	5	5	5
36	1	1	4	2	5	5	4
37	2	1	4	4	5	5	5
38	2	1	4	4	5	4	3
39	1	1	4	4	5	3	3
40	2	1	4	4	5	4	3
41	1	1	4	5	5	5	3
42	1	1	4	4	4	4	3
43	2	1	4	4	5	5	4
44	2	1	4	4	5	5	3
45	2	1	4	4	4	4	4
46	1	1	4	4	5	3	3
47	1	1	3	4	4	3	3
48	1	1	2	4	5	4	3
49	1	1	5	5	5	5	3
50	2	1	2	4	5	4	4
51	2	2	4	2	4	4	4
52	1	1	3	4	5	4	4
53	1	1	2	2	5	5	2
54	2	1	5	3	5	4	3
55	2	1	4	3	5	5	4
56	2	3	2	2	5	4	4
57	1	1	3	2	4	4	3
58	2	1	2	2	4	4	4
59	1	1	2	4	5	5	2
60	2	3	3	3	5	4	4
61	2	1	4	2	5	4	4
62	2	1	3	4	5	5	4
63	1	1	2	2	5	5	5
64	2	1	3	3	5	4	4
65	2	1	3	2	4	4	4
66	1	1	3	3	4	4	3
67	2	1	2	3	5	5	5
68	2	1	4	2	5	5	4

## Case Summaries

	Gender	Status	reliability_1	reliability_2	reliability_3	reliability_4	reliability_5
69	2	1	4	4	5	5	5
70	2	1	4	4	5	4	3
71	2	1	4	4	5	3	3
72	2	1	4	4	5	4	3
73	2	1	4	5	5	5	3
74	2	1	4	4	4	4	3
75	2	1	4	4	5	5	4
76	2	1	4	4	5	5	3
77	2	1	4	4	4	4	4
78	1	1	4	4	5	3	3
79	1	1	3	4	4	3	3
80	1	1	2	4	5	4	3
81	1	1	5	5	5	5	3
82	2	1	2	4	5	4	4
83	2	2	4	2	4	4	4
84	2	1	3	4	5	4	4
85	1	1	2	2	5	5	2
86	2	1	5	3	5	4	3
87	2	1	4	3	5	5	4
88	2	3	2	2	5	4	4
89	2	1	3	2	4	4	3
90	2	1	2	2	4	4	4
91	2	1	2	4	5	5	2
92	2	1	3	3	5	4	4
93	2	1	4	2	5	4	4
94	2	1	3	4	5	5	4
95	2	1	2	2	5	5	5
96	2	1	3	3	5	4	4
97	2	1	3	2	4	4	4
98	2	1	3	3	4	4	3
99	2	1	2	3	5	5	5
100	2	1	4	2	5	5	4

## Case Summaries

	reliability 6	Rspnsness 7	Rspnsness 8	Rspnsness 9	Rspnsness 10	Assurance 11
1	4	3	4	3	3	4
2	4	3	4	3	3	4
3	4	3	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	4
12	3	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	4
14	3	4	4	4	5	4
15	3	4	4	4	5	4
16	3	4	4	4	5	4
17	3	3	3	4	3	2
18	3	3	3	4	3	2
19	3	3	3	4	3	2
20	3	3	3	4	3	4
21	3	3	3	4	3	4
22	3	3	3	4	3	4
23	3	3	3	4	3	4
24	3	3	3	3	3	2
25	3	3	3	3	3	2
26	3	3	3	3	3	2
27	3	3	3	3	3	2
28	3	3	3	4	4	3
29	3	3	3	4	4	3
30	3	3	3	4	4	3
31	3	2	2	3	3	5
32	3	3	3	3	3	2
33	3	3	3	4	3	4
34	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	5	5	5
36	4	3	4	4	5	5
37	4	3	4	3	3	4
38	3	4	4	4	5	4
39	3	3	3	4	3	2
40	3	2	2	3	3	2
41	3	3	4	5	5	4
42	3	3	3	3	3	4
43	3	4	4	4	4	4
44	3	4	4	5	5	4
45	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	4	4	3
47	3	2	2	2	2	3
48	3	3	3	2	2	3
49	3	3	3	2	2	3
50	3	3	3	4	4	5
51	3	3	3	4	4	4
52	3	3	3	4	4	3
53	3	3	3	4	4	4
54	3	3	3	5	5	5
55	4	4	4	5	5	4
56	3	2	3	4	3	4
57	3	4	4	4	4	2
58	3	2	4	4	2	5
59	3	3	3	5	5	5
60	5	5	4	5	5	3
61	3	3	3	2	2	5
62	3	3	3	4	3	2
63	3	2	2	3	3	5
64	3	3	3	3	3	2
65	3	3	3	4	3	4
66	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	5	5	5
68	4	3	4	4	5	5



## Case Summaries

	reliability_6	Rspnsness_7	Rspnsness_8	Rspnsness_9	Rspnsness_10	Assurance_11
69	4	3	4	3	3	4
70	3	4	4	4	5	4
71	3	3	3	4	3	2
72	3	2	2	3	3	2
73	3	3	4	5	5	4
74	3	3	3	3	3	4
75	3	4	4	4	4	4
76	3	4	4	5	5	4
77	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	4	4	3
79	3	2	2	2	2	3
80	3	3	3	2	2	3
81	3	3	3	2	2	3
82	3	3	3	4	4	5
83	3	3	3	4	4	4
84	3	3	3	4	4	3
85	3	3	3	4	4	4
86	3	3	3	5	5	5
87	4	4	4	5	5	4
88	3	2	3	4	3	4
89	3	4	4	4	4	2
90	3	2	4	4	2	5
91	3	3	3	5	5	5
92	5	5	4	5	5	3
93	3	3	3	2	2	5
94	3	3	3	4	3	2
95	3	2	2	3	3	5
96	3	3	3	3	3	2
97	3	3	3	4	3	4
98	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	5	5	5
100	4	3	4	4	5	5

## Case Summaries

	Assurance 12	Assurance 13	Assurance 14	Emphaty 15	Emphaty 16	Tangible 17
1	5	4	4	5	4	4
2	5	4	4	5	4	4
3	5	4	4	5	4	4
4	4	4	4	5	5	5
5	4	4	4	5	5	5
6	4	4	4	5	5	5
7	4	3	3	4	3	4
8	4	3	3	4	3	4
9	4	3	3	4	3	4
10	4	3	3	4	3	4
11	4	3	3	3	3	4
12	4	3	3	3	3	4
13	4	3	3	3	3	4
14	5	4	3	5	3	5
15	5	4	3	5	3	5
16	5	4	3	5	3	5
17	3	3	3	3	3	4
18	3	3	3	3	3	4
19	3	3	3	3	3	4
20	4	3	3	4	3	4
21	4	3	3	4	3	4
22	4	3	3	4	3	4
23	4	3	3	4	3	4
24	4	4	3	4	3	4
25	4	4	3	4	3	4
26	4	4	3	4	3	4
27	4	4	3	4	3	4
28	4	3	3	4	4	4
29	4	3	3	4	4	4
30	4	3	3	4	4	4
31	5	4	3	4	3	3
32	4	4	3	4	3	4
33	4	3	3	4	3	4
34	4	3	3	4	3	4
35	5	4	3	5	3	5
36	5	5	4	5	3	5
37	5	4	4	5	4	4
38	5	4	3	5	3	5
39	3	3	3	3	3	4
40	4	3	3	4	2	4
41	4	3	3	3	2	4
42	4	3	3	3	3	4
43	4	4	3	4	3	4
44	5	3	3	4	3	5
45	4	4	4	5	5	5
46	5	3	3	4	4	4
47	3	3	3	3	3	4
48	4	3	3	3	3	4
49	2	2	3	5	5	2
50	5	4	3	5	3	4
51	4	3	3	2	4	4
52	4	3	3	4	4	4
53	4	3	4	4	3	4
54	5	3	3	5	5	3
55	5	3	3	5	4	4
56	4	4	3	4	3	4
57	4	2	3	5	3	4
58	5	4	4	4	3	4
59	5	2	5	5	5	5
60	5	5	5	5	4	4
61	5	3	3	5	3	2
62	4	3	3	4	4	4
63	5	4	3	4	3	3
64	4	4	3	4	3	4
65	4	3	3	4	3	4
66	4	3	3	4	3	4
67	5	4	3	5	3	5
68	5	5	4	5	3	5

## Case Summaries

	Assurance_12	Assurance_13	Assurance_14	Emphaty_15	Emphaty_16	Tangible_17
69	5	4	4	5	4	4
70	5	4	3	5	3	5
71	3	3	3	3	3	4
72	4	3	3	4	2	4
73	4	3	3	3	2	4
74	4	3	3	3	3	4
75	4	4	3	4	3	4
76	5	3	3	4	3	5
77	4	4	4	5	5	5
78	5	3	3	4	4	4
79	3	3	3	3	3	4
80	4	3	3	3	3	4
81	2	2	3	5	5	2
82	5	4	3	5	3	4
83	4	3	3	2	4	4
84	4	3	3	4	4	4
85	4	3	4	4	3	4
86	5	3	3	5	5	3
87	5	3	3	5	4	4
88	4	4	3	4	3	4
89	4	2	3	5	3	4
90	5	4	4	4	3	4
91	5	2	5	5	5	5
92	5	5	5	5	4	4
93	5	3	3	5	3	2
94	4	3	3	4	4	4
95	5	4	3	4	3	3
96	4	4	3	4	3	4
97	4	3	3	4	3	4
98	4	3	3	4	3	4
99	5	4	3	5	3	5
100	5	5	4	5	3	5

## Case Summaries

	Tangible_18	Tangible_19	Tangible_20	Tangible_21	Tangible_22	Tangible_23
1	4	4	4	3	3	4
2	4	4	4	3	3	4
3	4	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4
11	4	3	4	4	3	3
12	4	4	4	4	3	3
13	4	4	4	4	3	3
14	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	3	4
18	4	4	4	4	3	4
19	4	4	4	4	3	4
20	3	3	4	4	3	4
21	3	4	4	3	3	4
22	3	4	4	4	3	4
23	3	4	4	4	3	4
24	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4
31	4	5	5	5	4	5
32	3	3	3	4	3	3
33	3	4	4	3	3	4
34	4	4	4	4	4	4
35	4	5	5	5	3	4
36	5	5	5	5	5	5
37	4	4	4	3	3	4
38	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	3	4
40	3	4	4	4	2	3
41	2	5	5	4	4	4
42	4	4	4	3	3	3
43	4	4	5	4	4	4
44	5	5	4	4	3	5
45	4	4	4	4	4	4
46	2	5	4	5	3	5
47	4	3	2	4	4	2
48	4	3	3	3	3	2
49	1	5	5	5	2	5
50	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	2	4
54	5	5	5	5	5	5
55	4	4	5	5	4	5
56	4	4	2	4	4	4
57	4	5	5	5	4	5
58	4	4	2	2	2	4
59	2	3	5	5	3	5
60	4	5	5	5	4	5
61	3	3	2	4	3	4
62	3	4	4	4	4	4
63	4	5	5	5	4	5
64	3	3	3	4	3	3
65	3	4	4	3	3	4
66	4	4	4	4	4	4
67	4	5	5	5	3	4
68	5	5	5	5	5	5

Case Summaries

	Tangible 18	Tangible 19	Tangible 20	Tangible 21	Tangible 22	Tangible 23
69	4	4	4	3	3	4
70	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	3	4
72	3	4	4	4	2	3
73	2	5	5	4	4	4
74	4	4	4	3	3	3
75	4	4	5	4	4	4
76	5	5	4	4	3	5
77	4	4	4	4	4	4
78	2	5	4	5	3	5
79	4	3	2	4	4	2
80	4	3	3	3	3	2
81	1	5	5	5	2	5
82	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	2	4
86	5	5	5	5	5	5
87	4	4	5	5	4	5
88	4	4	2	4	4	4
89	4	5	5	5	4	5
90	4	4	2	2	2	4
91	2	3	5	5	3	5
92	4	5	5	5	4	5
93	3	3	2	4	3	4
94	3	4	4	4	4	4
95	4	5	5	5	4	5
96	3	3	3	4	3	3
97	3	4	4	3	3	4
98	4	4	4	4	4	4
99	4	5	5	5	3	4
100	5	5	5	5	5	5

## Case Summaries

	Tangible 24	Tangible 25	Tangible 26	Personality 27	Reputasi 28	Reputasi 29
1	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	2	4
5	4	4	4	4	2	4
6	4	4	4	4	2	4
7	4	4	3	4	3	3
8	4	4	3	4	3	3
9	4	4	3	4	3	3
10	4	4	3	4	3	3
11	3	4	4	4	4	4
12	3	4	4	4	4	4
13	3	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	5	4
15	4	4	4	4	5	4
16	4	4	4	4	5	4
17	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	3	3	3
21	4	4	4	3	3	3
22	4	4	4	3	3	3
23	4	4	4	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	3
29	4	4	4	4	4	3
30	4	4	4	4	4	3
31	5	4	4	4	3	4
32	3	3	3	3	3	3
33	4	4	4	3	5	3
34	4	4	3	4	3	3
35	3	3	2	4	4	3
36	4	4	4	3	2	2
37	4	4	4	4	4	4
38	4	4	2	4	5	4
39	3	3	3	3	3	3
40	3	3	2	4	3	4
41	3	4	3	4	2	2
42	3	4	4	4	4	4
43	5	4	3	4	2	2
44	4	4	2	4	3	3
45	4	4	4	4	2	4
46	3	4	5	4	2	4
47	3	2	2	4	2	2
48	3	3	1	5	3	3
49	2	3	5	5	1	1
50	3	4	4	4	3	3
51	4	4	4	4	4	4
52	4	4	3	4	4	3
53	3	4	2	3	4	4
54	4	5	3	4	3	3
55	5	5	4	4	3	4
56	2	3	3	4	3	2
57	4	5	3	4	3	3
58	4	4	4	2	2	2
59	3	4	2	5	5	5
60	4	5	4	3	3	3
61	5	4	4	5	4	4
62	4	4	2	4	4	2
63	5	4	4	4	3	4
64	3	3	3	3	3	3
65	4	4	4	3	3	3
66	4	4	3	4	3	3
67	3	3	2	4	4	3
68	4	4	4	3	2	2

## Case Summaries

	Tangible_24	Tangible_25	Tangible_26	Persnality_27	Reputasi_28	Reputasi_29
69	4	4	4	4	4	4
70	4	4	2	4	5	4
71	3	3	3	3	3	3
72	3	3	2	4	3	4
73	3	4	3	4	2	2
74	3	4	4	4	4	4
75	5	4	3	4	2	2
76	4	4	2	4	3	3
77	4	4	4	4	2	4
78	3	4	5	4	2	4
79	3	2	2	4	2	2
80	3	3	1	3	3	3
81	2	3	5	5	1	1
82	3	4	4	4	3	3
83	4	4	4	4	4	4
84	4	4	3	4	4	3
85	3	4	2	3	4	4
86	4	5	3	4	3	3
87	5	5	4	4	3	4
88	2	3	3	4	3	2
89	4	5	3	4	3	3
90	4	4	4	2	2	2
91	3	4	2	5	5	5
92	4	5	4	3	3	3
93	5	4	4	5	4	4
94	4	4	2	4	4	2
95	5	4	4	4	3	4
96	3	3	3	3	3	3
97	4	4	4	3	3	3
98	4	4	3	4	3	3
99	3	3	2	4	4	3
100	4	4	4	3	2	2

## Case Summaries

	Reputasi 30	Reputasi 31	Value 32	Value 33	Value 34	Idntity 35	Idntity 36
1	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5
5	4	4	4	4	4	5	5
6	4	4	4	4	4	5	5
7	3	3	4	4	4	4	4
8	3	3	4	3	4	4	4
9	3	3	4	4	4	4	4
10	3	3	4	4	4	4	4
11	4	4	3	3	3	5	5
12	4	4	3	3	3	5	5
13	4	4	3	3	3	5	5
14	5	4	4	4	4	4	4
15	5	4	4	4	4	4	4
16	5	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	4	4
18	3	3	3	3	3	4	4
19	3	3	3	3	3	4	4
20	3	3	4	4	3	3	5
21	3	3	4	4	4	3	5
22	3	3	4	4	4	3	5
23	3	3	4	4	4	3	5
24	3	3	3	3	4	3	4
25	3	3	3	3	4	3	4
26	3	3	3	3	4	3	4
27	3	3	3	3	4	3	4
28	3	3	4	4	4	4	4
29	3	3	4	4	4	4	4
30	3	3	4	4	4	4	4
31	4	3	3	3	2	3	4
32	3	3	3	3	4	3	4
33	3	3	5	4	3	3	5
34	3	3	3	4	3	4	4
35	3	3	3	4	4	5	5
36	2	2	4	4	3	5	5
37	4	4	4	4	4	4	4
38	5	4	3	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	4	4
40	3	3	3	3	3	4	4
41	3	3	4	5	5	4	5
42	4	4	3	3	3	5	5
43	2	3	4	4	4	5	5
44	3	4	4	4	4	4	4
45	4	4	3	4	4	5	5
46	4	4	4	3	3	4	4
47	2	2	3	3	4	5	4
48	2	2	3	4	4	4	4
49	1	1	1	3	1	3	5
50	3	4	2	4	4	4	4
51	3	3	4	4	4	4	4
52	3	3	4	4	4	4	4
53	3	4	5	3	4	5	5
54	3	3	4	4	5	5	3
55	3	4	4	4	4	4	5
56	3	2	4	3	2	4	5
57	3	3	3	4	3	4	4
58	2	2	4	4	4	4	4
59	5	5	4	5	4	5	5
60	4	4	3	3	5	4	3
61	4	4	4	3	3	4	3
62	4	4	4	4	4	4	4
63	4	3	3	3	2	3	4
64	3	3	3	3	4	3	4
65	3	3	5	4	3	3	5
66	3	3	3	4	3	4	4
67	3	3	3	4	4	5	5
68	2	2	4	4	3	5	5



## Case Summaries

	Reputasi_30	Reputasi_31	Value_32	Value_33	Value_34	Idntity_35	Idntity_36
69	4	4	4	4	4	4	4
70	5	4	3	4	4	4	4
71	3	3	3	3	3	4	4
72	3	3	3	3	3	4	4
73	3	3	4	5	5	4	5
74	4	4	3	3	3	5	5
75	2	3	4	4	4	5	5
76	3	4	4	4	4	4	4
77	4	4	3	4	4	5	5
78	4	4	4	3	3	4	4
79	2	2	3	3	4	5	4
80	2	2	3	4	4	4	4
81	1	1	1	3	1	3	5
82	3	4	2	4	4	4	4
83	3	3	4	4	4	4	4
84	3	3	4	4	4	4	4
85	3	4	5	3	4	5	5
86	3	3	4	4	5	5	3
87	3	4	4	4	4	4	5
88	3	2	4	3	2	4	5
89	3	3	3	4	3	4	4
90	2	2	4	4	4	4	4
91	5	5	4	5	4	5	5
92	4	4	3	3	5	4	3
93	4	4	4	3	3	4	3
94	4	4	4	4	4	4	4
95	4	3	3	3	2	3	4
96	3	3	3	3	4	3	4
97	3	3	5	4	3	3	5
98	3	3	3	4	3	4	4
99	3	3	3	4	4	5	5
100	2	2	4	4	3	5	5

## Case Summaries

	Identity 37	Skill 38	Skill 39	Skill 40	Skill 41	Skill 42	Skill 43	Knowledge 44
1	4	3	4	4	4	4	4	4
2	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	3	4	3
5	5	4	4	4	4	3	4	3
6	5	4	4	4	4	3	4	3
7	3	3	3	4	4	3	3	4
8	3	3	3	4	4	3	3	4
9	3	3	3	4	4	3	3	4
10	3	3	3	4	4	3	3	4
11	4	3	4	4	4	4	4	4
12	4	3	4	4	4	4	4	4
13	4	3	4	4	4	4	4	4
14	4	5	4	4	4	4	4	4
15	4	5	4	4	4	4	4	4
16	4	5	4	4	4	4	4	4
17	4	4	2	4	4	3	3	3
18	4	4	2	3	4	3	3	3
19	4	4	2	4	4	3	3	3
20	4	4	3	4	4	3	3	3
21	4	4	3	4	4	3	3	3
22	4	4	3	4	4	3	3	3
23	4	4	3	4	4	3	3	3
24	3	2	2	3	3	3	2	2
25	3	2	2	3	3	2	2	2
26	3	2	2	3	3	2	2	2
27	3	2	2	3	3	2	2	2
28	4	4	5	5	5	3	3	3
29	4	4	5	5	5	3	3	3
30	4	4	5	5	5	3	3	3
31	3	2	4	3	3	3	2	5
32	3	3	2	3	3	3	2	4
33	4	4	3	4	4	4	3	4
34	3	4	3	4	4	3	3	4
35	5	5	5	4	5	3	3	5
36	4	4	4	4	5	4	4	5
37	4	3	4	4	4	4	4	4
38	4	5	4	4	4	4	4	4
39	4	4	2	4	4	3	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	5	4	5	5	5	5	5
42	4	3	4	4	4	3	4	4
43	3	4	4	4	4	3	3	4
44	3	4	5	5	5	4	4	5
45	5	4	4	4	4	3	4	3
46	3	4	3	4	5	4	4	4
47	3	2	4	4	3	3	3	2
48	3	2	4	3	3	3	2	2
49	5	2	4	4	4	3	1	5
50	3	4	4	4	4	4	2	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	5	5	5	3	5	4
53	3	4	4	4	4	5	4	4
54	5	4	4	5	5	5	5	5
55	4	5	4	4	5	4	5	5
56	3	4	3	4	4	2	2	4
57	3	4	4	4	4	2	3	4
58	3	4	4	4	4	4	4	4
59	3	4	4	4	5	1	3	4
60	4	5	4	5	5	5	3	5
61	3	3	3	4	4	3	3	3
62	4	3	3	4	4	4	4	4
63	3	2	4	3	3	3	2	5
64	3	3	2	3	3	3	2	4
65	4	4	3	4	4	4	3	4
66	3	4	3	4	4	3	3	4
67	5	5	5	4	5	3	3	5
68	4	4	4	4	5	4	4	5

## Case Summaries

	Identity 37	Skill 38	Skill 39	Skill 40	Skill 41	Skill 42	Skill 43	Knoldge 44
69	4	3	4	4	4	4	4	4
70	4	5	4	4	4	4	4	4
71	4	4	2	4	4	3	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	5	4	5	5	5	5	5
74	4	3	4	4	4	3	4	4
75	3	4	4	4	4	3	3	4
76	3	4	5	5	5	4	4	5
77	5	4	4	4	4	3	4	3
78	3	4	3	4	5	4	4	4
79	3	2	4	4	3	3	3	2
80	3	2	4	3	3	3	2	2
81	5	2	4	4	4	3	1	5
82	3	4	4	4	4	4	2	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	5	5	5	3	5	4
85	3	4	4	4	4	5	4	4
86	5	4	4	5	5	5	5	5
87	4	5	4	4	5	4	5	5
88	3	4	3	4	4	2	2	4
89	3	4	4	4	4	2	3	4
90	3	4	4	4	4	4	4	4
91	3	4	4	4	5	1	3	4
92	4	5	4	5	5	5	3	5
93	3	3	3	4	4	3	3	3
94	4	3	3	4	4	4	4	4
95	3	2	4	3	3	3	2	5
96	3	3	2	3	3	3	2	4
97	4	4	3	4	4	4	3	4
98	3	4	3	4	4	3	3	4
99	5	5	5	4	5	3	3	5
100	4	4	4	4	5	4	4	5

## Case Summaries

	Knolidge 45	Knolidge 46	Self 47	Self 48	Self 49	Imges 50	Imges 51
1	4	4	3	3	4	4	4
2	4	4	3	3	4	4	4
3	4	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	3	2	4	3
8	4	4	3	3	2	4	3
9	4	4	3	3	2	4	3
10	4	4	3	3	2	4	3
11	4	4	3	3	3	4	4
12	4	4	3	3	3	4	4
13	4	4	3	3	3	4	4
14	4	4	5	4	4	4	4
15	4	4	5	4	4	4	4
16	4	4	5	4	4	4	4
17	3	4	3	3	3	4	4
18	3	4	3	3	3	4	4
19	3	4	3	3	3	4	4
20	3	3	3	3	3	4	4
21	3	3	3	3	3	4	4
22	3	3	3	3	3	4	4
23	3	3	3	3	3	4	4
24	2	3	2	2	2	3	3
25	2	3	2	2	2	3	3
26	2	3	2	2	2	3	3
27	2	3	2	2	2	3	3
28	3	5	4	4	5	5	5
29	3	5	4	4	5	5	5
30	3	5	4	4	5	5	5
31	5	5	2	2	5	5	2
32	4	3	2	2	4	3	3
33	4	3	3	3	3	4	4
34	4	4	3	3	2	4	3
35	5	5	3	2	3	3	3
36	5	5	4	2	3	4	4
37	4	4	3	3	4	4	4
38	4	4	5	4	4	4	4
39	4	4	3	3	3	4	4
40	4	4	3	3	4	5	4
41	5	5	5	4	4	5	5
42	4	4	3	3	3	4	4
43	4	4	4	3	3	4	4
44	5	4	4	4	3	4	5
45	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	5	4	3	5	5
47	2	4	2	2	2	4	3
48	2	3	2	3	3	4	4
49	5	5	2	3	5	5	5
50	4	3	2	2	2	3	3
51	4	4	2	2	2	4	4
52	4	5	4	4	5	5	5
53	3	3	4	4	3	4	4
54	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	4	5	4	5	5
56	4	2	2	2	4	4	4
57	4	4	3	3	3	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	3	2	3	5	5
60	3	3	3	5	3	4	4
61	4	3	4	2	3	4	4
62	4	4	3	3	3	4	4
63	5	5	2	2	5	5	2
64	4	3	2	2	4	3	3
65	4	3	3	3	3	4	4
66	4	4	3	3	2	4	3
67	5	5	3	2	3	3	3
68	5	5	4	2	3	4	4

## Case Summaries

	Knoldge_45	Knoldge_46	Self_47	Self_48	Self_49	Imges_50	Imges_51
69	4	4	3	3	4	4	4
70	4	4	5	4	4	4	4
71	4	4	3	3	3	4	4
72	4	4	3	3	4	5	4
73	5	5	5	4	4	5	5
74	4	4	3	3	3	4	4
75	4	4	4	3	3	4	4
76	5	4	4	4	3	4	4
77	4	4	4	4	4	4	5
78	4	4	5	4	3	5	5
79	2	4	2	2	2	4	3
80	2	3	2	3	3	4	4
81	5	5	2	3	5	5	5
82	4	3	2	2	2	3	3
83	4	4	2	2	2	4	4
84	4	5	4	4	5	5	5
85	3	3	4	4	3	4	4
86	5	5	5	5	5	5	5
87	5	5	4	5	4	5	5
88	4	2	2	2	4	4	4
89	4	4	3	3	3	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	3	2	3	5	5
92	3	3	3	5	3	4	4
93	4	3	4	2	3	4	4
94	4	4	3	3	3	4	4
95	5	5	2	2	5	5	2
96	4	3	2	2	4	3	3
97	4	3	3	3	3	4	4
98	4	4	3	3	2	4	3
99	5	5	3	2	3	3	3
100	5	5	4	2	3	4	4

Halte Transjogja



Mesin Tiket Transjogja



Bus Transjogja menggunakan armada bus yang baru



Bagian dalam Bus Transjogja





Bagian atas ruangan bus



Berbagai macam kartu Transjogja







PEMERINTAH PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

**SEKRETARIAT DAERAH**

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814, 512243 (Hunting)  
YOGYAKARTA 55213

**SURAT KETERANGAN / IJIN**

Nomor : 070/6368/V/2010

Membaca Surat : Ketua Prog. Ilmu Sosial & Ilmu Politik UAJ YK

Nomor : 397/IX

Tanggal Surat : 26 Oktober 2010.

Perihal : Ijin Penelitian

Mengingat : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam Melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;  
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2007, tentang Pedoman Penyelenggaraan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;  
3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.  
4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Perdataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

**DIJINKAN** untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan \*) kepada :

Nama : NOVI ROSIANA  
Alamat : Jl. Babarsari 6 Yogyakarta  
Judul : PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP CITRA TRANSJOGJA

NIP/N.M : 02983

Lokasi : Kota Yogyakarta

Waktu : 3 ( tiga ) bulan.

Mulai tanggal : 02 November 2010 s/d 02 Februari 2011

Dengan ketentuan :

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan \*) dari Pemerintah Provinsi DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan Ijin dimaksud;
2. Menyerahkan **softcopy** hasil penelitiannya kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda Provinsi DIY dalam **compact disk (CD)** dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang dengan mengajukan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di : Yogyakarta

Pada tanggal : 02 November 2010

An. Sekretaris Daerah  
Asisten Perekonomian dan Pembangunan  
Ub. Kepala Biro Administrasi Pembangunan

**J. SURAT DUMADAL**  
NIP. : 19560403 198209 1 001

Tembusan disampaikan kepada Yth.

1. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta (sebagai laporan);
2. Walikota Yogyakarta cq Ka Dinas Perizinan
3. Ka. Perhubungan, Komunikasi & Informatika Prov. DIY
4. Ketua Prog. Studi Fall. ISIPOL UAJ Yogyakarta
5. Yang bersangkutan.



DINAS PERHUBUNGAN &amp; KOMINFO PROVINSI DIY

UPTD Trans Jogja

## FORMULIR

## PEMERIKSAAN / PENGAWASAN

Form : L01

Inspeksi Operasional Bus pada :

hari :  tgl : 

Petugas Pramudi

Nama Pramugara/i

(UNTUK PEMERIKSAAN : BERI TANDA ☒ PADA KOLOM ☐ YANG TERSEDIA)

Pemeriksaan Dilakukan meliputi :

PERSONIL	AWAK BUS :	PRAMUDI		PRAMUGARA(I)		KETERANGAN
		<input type="checkbox"/> Ya	<input type="checkbox"/> Tidak	<input type="checkbox"/> Ya	<input type="checkbox"/> Tidak	
1	Sehat & bugar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Seragam Lengkap	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Memakai tanda pengenal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Membawa Dok. Perjalanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

EXTERIOR	KENDARAAN / BUS	KELENGKAPAN			KONDISI FISIK / FUNGSI			KETERANGAN
		<input type="checkbox"/> Ada	<input type="checkbox"/> Kurang	<input type="checkbox"/> Tidak	<input type="checkbox"/> Baik	<input type="checkbox"/> Cukup	<input type="checkbox"/> Rusak	
5	Bodi luar (bodi plat, cat, & logo TJ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Identitas bus (Nama PT, No bodi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Status bus (Papan trayek)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Lampu (head, sen, rem, kabin)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
INTERIOR	Pintu utama prp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Pintu / jendela emergency prp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Tempat duduk (22 seat)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Handgrip prp berdiri (19 busi msk)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	AC, Suhu saat prp penuh At=10 C	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Pemecah kaca (Min. 1 busi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Prioritas difable (seat kuning)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Layar display informasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Stiker uk Info & Larangan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Penunjuk Waktu (jam)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

PENGOPERASIAN & PELAYANAN BUS	No. Bodi	Pemeriksaan Mulai pada	Halte :	Pada jam :	Wib	Pemeriksaan berakhir pada	Halte :	Pada jam :	Wib
19	Ketepatan Bersandar (gerak bersandar pd baki / halte)	<input type="checkbox"/>	Baik (≤30cm)	<input type="checkbox"/>	Cukup (max 30cm)	<input type="checkbox"/>	Buruk (>40cm)		
	Ketepatan Operasi (sepat waktu + dan - dgn jadwal perjalanan)	<input type="checkbox"/>	Baik (5')	<input type="checkbox"/>	Cukup (6-10')	<input type="checkbox"/>	Buruk (10')		
	Kecapaian Tempuh Maximum (Dtm kota 40km/j & Luar kota 60 km/j)	<input type="checkbox"/>	Baik (sec max)	<input type="checkbox"/>	Cukup (40-60km/j)	<input type="checkbox"/>	Buruk (>sec max)		
	Pramudi terhadap penumpang (ster/berhenti tidak mendadak)	<input type="checkbox"/>	Baik	<input type="checkbox"/>	Cukup	<input type="checkbox"/>	Buruk		
	Pramugara/i terhadap penumpang (ramah, mengantar, membantu)	<input type="checkbox"/>	Baik	<input type="checkbox"/>	Cukup	<input type="checkbox"/>	Buruk		
24	Pramudi selama perjalanan (sopan, tidak memarahkan / kecapatan)	<input type="checkbox"/>	Baik	<input type="checkbox"/>	Cukup	<input type="checkbox"/>	Buruk		
	Pramugara/i selama perjalanan (aktif, informatif, ramah)	<input type="checkbox"/>	Baik	<input type="checkbox"/>	Cukup	<input type="checkbox"/>	Buruk		

Catatan Tambahan :

PRAMUDI
PRAMUGARA / PRAMUGARI

Mengetahui :  
KOORDINATORDiperiksa oleh :  
PETUGAS LAPANGAN